



# **PROTOCOLO FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO, ACOSO, CIBERBULLYING Y VIOLENCIA ESCOLAR**

**COLEGIO DIEGO THOMPSON  
2024**

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar, se entenderá por Acoso Escolar “toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizado fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otros estudiantes, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, agresión y/o humillación”.

La Ley sobre Violencia Escolar, vigente desde el 17 de septiembre de 2011, tiene como finalidad definir y sancionar los hechos que pueden ser considerados como acoso-maltrato y/o violencia en la escuela, ya sea dentro o fuera de un establecimiento educacional. **El protocolo de maltrato escolar** apunta a esclarecer las pautas de acción que los actores de la comunidad debieran conocer para saber a quién acudir y de qué manera, y así resolver las situaciones de maltrato, agresión y/o violencia entre estudiantes de manera oportuna.

El colegio Diego Thompson a través del Plan de gestión de convivencia escolar, se compromete a desarrollar estrategias preventivas de violencias y favorecer las condiciones para crear, en conjunto, ambientes formativos, respetuosos y empáticos, haciendo posible que la cultura y el clima escolar sea un espacio que posibilite el desarrollo adecuado y seguro de nuestros estudiantes.

Este Protocolo no contempla las situaciones de conflicto de intereses, indisciplina o situaciones de peleas o desacuerdo entre pares que no tienen la intención planificada de dañar a otra persona. Por ejemplo, los juegos violentos indudablemente deben ser abordados con acciones formativas y pedagógicas, pero no corresponde aplicar para ello este Protocolo de Actuación, sino lo establecido en las normas de convivencia y medidas pedagógicas contenidas en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar.

**ACOSO ESCOLAR:** Acoso Escolar, es definido por la Ley sobre Violencia Escolar, en su artículo 16, como “toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición”. En ese contexto, , el acoso escolar :

- I. Se produce entre pares (estudiantes)
- II. Existe una asimetría de poder entre los estudiantes (superioridad versus indefensión)
- III. Es reiterado o sostenido en el tiempo, es decir, se repite durante un período indefinido
- IV. Apunta a situaciones que puedan darse tanto dentro como fuera del establecimiento, por ejemplo, por medios virtuales

La intimidación no son agresiones esporádicas, sino que acciones repetitivas y permanentes en el tiempo. Es importante tener conocimiento que no son sólo bromas o pequeñas provocaciones, ni malas relaciones entre los estudiantes: “Hay intimidación cuando un miembro del grupo recibe más ofensas que los demás y/o es reiteradamente excluido del grupo”. (Magendzo, Toledo & Rosenfeld, p15, 2004).

El presente protocolo se activará frente a situaciones de agresión y distintos tipos de violencia como:

<b>VIOLENCIA PSICOLOGICA</b>	<p>VERBAL: comentarios discriminatorios, difundir chismes o rumores, realizar acciones de exclusión o bromas <b>insultantes y repetidas</b> como apodos, insultos, amenazas, burlas, entre otros. Discriminación en base a creencias religiosas, origen étnico u otras.</p> <p>Agresiones psicológicas, por medios virtuales o presenciales que se prolongan por un largo tiempo entre víctima y victimario(s) constituyen acoso escolar o bullying.</p>
<b>VIOLENCIA FISICA</b>	<p>Es toda agresión física intencional que provoca daño o malestar físico: patadas, empujones, cachetadas, manotazos, mordidas, rasguños, mordidas, quemaduras, puñetazos, entre otras, que puedan ser realizadas con el cuerpo o con objetos. Estos actos de violencia física pueden ser ocasionales o permanentes en el tiempo. De ser así esto constituye acoso escolar o bullying.</p>

<b>VIOLENCIA SEXUAL</b>	- Son agresiones que vulneran los límites corporales y emocionales de una persona; independiente de su género, con una intención de provocar daño sexualizado. Está referida a tocaciones, insinuaciones, comentarios de connotación sexual, abuso sexual, violación, intento de violación, entre otras.
<b>VIOLENCIA A TRAVES DE MEDIOS TECNOLOGICOS</b>	Implica el uso de la tecnología para realizar agresiones y/o amenazas a través de correos electrónicos, chat, blogs, mensajes de textos, sitios web o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico que puede constituirse en ciberbullying. - Genera un profundo daño en las víctimas pues son acosos de carácter masivo y la identificación del o los agresores se hace difícil, por el anonimato que permite las relaciones virtuales.

## **PLAN DE ACCIÓN FRENTE A SITUACIONES EN CASO DE MALTRATO, ACOSO O VIOLENCIA ESCOLAR**

El protocolo se activará en casos que se detecte una grave vulneración y este en riesgo latente el estado emocional o físico de un integrante de la comunidad educativa. Por ello los hechos deben ser reiterativos en el tiempo y con clara intención de hacer daño. Esto debido a que en los establecimientos educacionales existen situaciones cotidianas que se pueden trabajar de manera formativa para extinguir rápidamente la conducta. Además, es importante destacar que existen situaciones que se pueden abordar de acuerdo a nuestro reglamento de Convivencia escolar y las sanciones a las faltas estipuladas en él. Por ello se hace diferenciación entre dos puntos importantes:

### **1. En situaciones con hechos o conflictos aislados**

1. Intervenir en el momento: Cada adulto, profesor, apoderado, auxiliar, administrativo y/o miembro del colegio que observe una situación conflictiva que involucre algún grado de violencia o agresión, tiene el deber de informarse sobre el conflicto inmediata y directamente a través de los alumnos involucrados en el problema.

2. Derivar la situación al Profesor Jefe respectivo o al Encargado de Convivencia Escolar: Acción que se deberá realizar idealmente dentro del mismo día en que ocurre el hecho, de no ser esto posible, al día escolar siguiente.

3. El Profesor Jefe o el Encargado de Convivencia Escolar, deberá:

a) Hablar con todos los involucrados, para solucionar de la mejor manera posible lo ocurrido. Se deberá dejar un registro escrito de la situación, firmado por los implicados.

b) En caso de considerarlo necesario, informará a los padres o apoderados de los alumnos(as) involucrados lo ocurrido, citándolos a entrevista.

c) En caso de ser una situación o conflicto puntual, que no revista mayor gravedad, se podrá solucionar con un profesor o con el Encargado de Convivencia Escolar (sólo estas situaciones están exentas de registro escrito).

**2. En situaciones con hechos o conflictos permanentes o recurrentes:**

En este caso habiéndose recibido la información, denuncia por algún miembro de la comunidad educativa se procederá de la siguiente manera:

<b>Tiempo</b>	<b>Acción</b>	<b>Responsables</b>
Día 1	<p><b>0.- Detección. Al constatar la situación, alertar</b></p>	<p>Cualquier persona perteneciente a nuestra comunidad educativa</p>
	<p><b>1.- Evaluación preliminar de la situación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a autoridad</li> </ul> <p>Del colegio (Directora).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a la familia de los involucrados.</li> <li>• Registrar en libro de entrevista todos los antecedentes.</li> </ul>	<p>Encargada de Convivencia. <b>ACTIVAR PROTOCOLO</b> Registrar activación de protocolo en libro de entrevistas.</p>
	<p><b>Denuncia</b></p>	<p><b>Directora y en su ausencia la Encargada de Convivencia Escolar</b> realiza la denuncia en la correspondiente a Carabineros, PDI o Ministerio Público, en atención a lo establecido en el artículo 175 del Código Procesal Penal. <b>Dentro de las 24 horas siguientes</b> al momento en que se tomare conocimiento de los hechos. En virtud de lo establecido en la Ley de Responsabilidad Adolescentes, los mayores de 14 y menores de 18 años, pueden ser responsables penalmente por los delitos que cometan, por lo tanto, son imputables.</p>

<p>A contar del día 2 hasta 7 días hábiles</p>	<p><b>Acogida y protección afectados/as</b>                  Iniciar investigación a través de, entrevistas tanto a los involucrados como a testigos. En algunos casos también puede ser a especialistas externos que conocen o están tratando a alguno de los estudiantes involucrados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilar información</li> <li>• Análisis del contexto</li> <li>• Iniciar elaboración de informe</li> <li>• Aplicar reglamento de Convivencia Escolar</li> </ul> <p>En caso de iniciarse una investigación se debe distinguir si se trata de situaciones que puedan implicar una grave afectación a la convivencia escolar, o de aquellas diferencias que son propias de la convivencia entre estudiantes. Encargados/as de la investigación deben adoptar alguna de las siguientes medidas:                  Citar a las partes involucradas a fin de escuchar sus versiones.                  Citar a los apoderados de los alumnos involucrados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar si alguno de los involucrados requiere de algún tipo de apoyo</li> </ul> <p>Todas las citaciones y comunicaciones que se lleven a cabo, se deben realizar a través de los canales formales que contempla el establecimiento, debiendo dejarse constancia de su realización en libros entrevistas formales. De todas las medidas que se adoptan, debe quedar una constancia por escrito. Las entrevistas deberán procurar ser detalladas, a fin de no tener que volver a entrevistar. Entrevistar a terceros que puedan aportar antecedentes relevantes al caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y/o solicitar registros, documentos, imágenes, audios, videos etc., que sean atinentes a los hechos.</li> </ul>	<p>Encargada de Convivencia Escolar, psicólogas.</p>
--	---	--

<p>Una semana</p>	<p><b>Generar plan de acción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro entrevistas.</li> <li>• Informe de Cierre según los antecedentes recopilados.</li> <li>• <b>Informar de resolución</b> y acordar compromisos con los involucrados y/o sus padres y apoderados a través de citación al o los estudiantes involucrados, con sus respectivos apoderados, a fin de entregarles el resultado final de la investigación, y comunicarles las medidas adoptadas.</li> <li>• Dejar claro con padres y/o apoderados, que el colegio NO acepta ningún tipo de agresión, por menor que se estime.</li> <li>• Dejar registro en el libro de clases comentario general.</li> <li>• Derivar a red de apoyo o terapia particular y entrega de certificado antes de 10 días.</li> <li>• Realizar mediación entre las partes.</li> <li>• Entrevista periódica con estudiantes involucrados.</li> <li>• Desarrollar intervención en el curso, en clases de Orientación para sensibilizar y modificar conductas de maltrato, acoso o violencia escolar.</li> </ul>	<p>Departamento de Orientación Convivencia Escolar Profesor jefe</p>
-------------------	--	--

Dos semanas	<p><b>Evaluación e informe final Plan de Intervención.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de seguimiento: (Mantener entrevista periódica con los estudiantes involucrados. Mantener seguimiento de tratamientos de los estudiantes involucrados con especialista en caso que corresponda. Mínimo dos entrevistas con apoderados post evento</li> <li>• Reunión de equipo técnico de convivencia escolar.</li> </ul>	Departamento de Orientación. Convivencia
-------------	--	--

**Procedimiento que se aplicará si se detecta un caso de acoso escolar cuando el agresor fuere un adulto, padre o apoderado del Colegio.**

En el caso de que se detecte un caso de maltrato escolar cuando el presunto agresor sea un miembro de la comunidad educativa, específicamente, padre o apoderado, en contra de un/a alumno/a del Colegio o de otro padre o apoderado, se aplicará el proceso de común aplicación. En el caso de que el presunto agresor sea apoderado de nuestro establecimiento, y mientras no se resuelva el caso, se le solicitará que designe a otra persona para que lo reemplace.

Si de acuerdo con lo resuelto por la encargada de convivencia escolar, el adulto resultará responsable del acto de maltrato escolar en contra de un/a alumno/a, se le aplicará la sanción de que se removerá de su calidad de apoderado, solicitando se designe a otra persona en su reemplazo de forma definitiva. Asimismo, si los hechos revisten el carácter de delito, el director del establecimiento, o la persona a quien este designe, concurrirá hasta las dependencias de Carabineros, Fiscalía o PDI, con el objeto de poner la denuncia respectiva, dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento de los hechos.

**Procedimiento que se aplicará si se detecta un caso de acoso escolar cuando el agresor fuere un funcionario del Colegio.**

Si el presunto agresor fuese un/a funcionario/a del Colegio, se evitará todo contacto entre el presunto agresor y el/la niño/a, separando al eventual responsable de su función directa con los estudiantes. Si de acuerdo con lo resuelto por la Encargada y dirección, el/la funcionario/a resultara responsable del acto de maltrato escolar en contra de un alumno o alumna, se aplicará lo dispuesto en el Reglamento de Higiene y Seguridad. Asimismo, si los hechos revisten el carácter de delito, el director del establecimiento, o la persona a quien este designe, concurrirá hasta las dependencias de Carabineros, Fiscalía o PDI, con el objeto de poner la denuncia respectiva, dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento de los hechos.

## **CRITERIOS GENERALES EN CASO DE MALTRATO, ACOSO O VIOLENCIA ESCOLAR**

### **a.- Sanciones medidas pedagógicas, formativas o psicológicas**

Las sanciones por violencia escolar serán aplicadas de acuerdo al Reglamento de Convivencia Escolar determinando la gravedad de la situación.

- 1.- Advertencia verbal y escrita al o los agresores con registro en el libro de clases.
- 2.- Se promoverá con los estudiantes la toma de conciencia de sus acciones y las consecuencias que ellas podrían llegar a tener, tanto para los afectados como para los agresores.
- 3.- Reparación del daño causado a través de actividades previamente informadas, de acuerdo a la gravedad (reponer objetos rotos o dañados, mediación entre los/las involucrados/as entre otras conductas reparatorias), con el fin de desarrollar la empatía, enriquecer las relaciones, asumir responsabilidad de las partes del conflicto, reparar vínculos, reforzar la capacidad de los involucrados para resolver conflictos, entre otros.
- 4.- En caso que la situación lo amerite, se derivará para atención de apoyo con profesional particular o de algún programa comunal a la o las personas que lo necesiten. En el caso de no cumplir con la derivación, se registrará en la hoja de vida y será antecedente a considerar para una próxima eventual situación.
- 5.- Condicionalidad de matrícula para el o los estudiantes agresores que repiten la conducta y seguimiento conductual durante el año.

### **Criterios para la aplicación de las medidas disciplinarias.**

- a) La edad, la etapa de desarrollo y madurez de las partes involucradas.
- b) La conducta anterior del responsable.
- c) El abuso de una posición superior, ya sea física, moral de autoridad u otra.
- d) La naturaleza, intensidad y extensión del daño causado, según:
  - El carácter vejatorio o humillante del maltrato.
  - Haber actuado en anonimato, con una identidad Falsa.
  - Haber obrado a solicitud de un tercero o bajo recompensa.
  - La discapacidad o indefensión del afectado.

### **b.- Medidas de reparación- Sanciones:**

La Encargada de Convivencia Escolar analizará los antecedentes reunidos y en base a éstos, adoptará las medidas correspondientes según lo estipula el reglamento de convivencia escolar, y considerará las siguientes variables antes de sugerir cualquier medida disciplinaria a aplicar:

1. La aplicación de un enfoque esencialmente formativo en el manejo de faltas.
2. La condición de falta leve, grave o gravísimas que le corresponda al hecho sancionado.
3. Las variables atenuantes y/o agravantes de las faltas cometidas.
4. Se informará a los padres y apoderados de los alumnos involucrados para el conocimiento y apoyo de éstos en las medidas a adoptar por el establecimiento.
5. Se informa además de la posibilidad de apelar a dichas medidas según lo estipula el reglamento escolar.

Se procederá con las siguientes medidas a la víctima y victimario respectivamente:

1. **Derivación interna a psicóloga:** Para el seguimiento y acompañamiento del alumno/a, citación apoderados, posible derivación externa, etc.
2. **Trabajo de concientización:** Favorecer la toma de conciencia de lo ocurrido y sus consecuencias, desarrollo de la capacidad empática y respeto de las normas de convivencia, esto se realizará por equipo de Convivencia..
3. **Reparación:** Petición de disculpas a la víctima y compromisos de cambio conductual frente a ésta. Orientadora en conjunto con psicóloga serán las encargadas de esta etapa.
4. **Mediación:** Favorecer que esta instancia sea una oportunidad para aprender nuevas estrategias de resolución de conflictos, mostrándole soluciones alternativas a la agresión. A cargo de Orientadora y/o psicólogas.
5. **Trabajo con compañeros de los alumnos/as involucrados/as:** Orientadora y psicólogas realizarán un trabajo para el curso de los involucrados.
6. **Seguimiento:** Una vez implementadas las medidas correspondientes, se mantendrá seguimiento por parte del departamento de orientación.

### **c.- Procedimientos de información:**

1. **Entrega información :** Ante cualquier situación que ocurra en el establecimiento con un alumno/a determinado, se avisará inmediatamente vía telefónica o citación presencial a los apoderados, para que tomen constancia de la situación.
2. Antes de tomar cualquier medida, se contrastará la información procedente de varias fuentes, particularmente la víctima, el victimario, terceros testigos o que posean información atingente. También se puede respaldar la información con informes procedentes de servicios y profesionales externos al Colegio.
3. **Confidencialidad:** Tratar el tema con confidencialidad, cuidando en extremo la sobre exposición de los involucrados.
4. Actuar con prudencia e imparcialidad, ajustándose estrictamente a los hechos ocurridos.
5. Al término del año escolar se evaluará si la situación fue superada o no por las partes y se tomarán las medidas remediales para el próximo año.

## **MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL ESTABLECIMIENTO**

- Realizar un diagnóstico a los estudiantes, para medir el nivel de violencia escolar en los distintos cursos.
- Informar a los profesores, auxiliares y administrativos del resultado obtenido con el diagnóstico realizado a los estudiantes.
- Incorporar esta temática en el Plan de trabajo de Convivencia Escolar.
- Incorporar esta temática (protocolos) en plan de inducción al personal nuevo.
- Informar los contenidos de protocolo a toda la comunidad, en reuniones de apoderados y mediante la página web del colegio.
- Entrevistas y talleres del profesor/a jefe con sus estudiantes incorporando la temática de **maltrato, acoso o violencia escolar.**
- Incorporación de la temática en las planificaciones del departamento de Orientación, a través de actividades calendarizadas como son charlas y/o talleres durante todo el año académico.
- Permanencia constante de inspectores, psicólogas, auxiliares u otros funcionarios en los recreos, para observar comportamiento de los/as estudiantes y formas de relacionarse.
- Fomentar los valores de la buena convivencia en jornadas de reflexión y articulación, acordes al Proyecto Educativo Institucional.
- Fomentar el trabajo colaborativo, la tolerancia y el respeto en las actividades programáticas y extra programáticas.
- Difusión explícita de la normativa que rige el Reglamento Interno de Convivencia Escolar del Establecimiento, en cuanto al Bullying y Acoso Escolar.
- Registrar explícitamente las consecuencias y sanciones asociadas a las conductas de maltrato, acoso o violencia escolar. (RICE).
- Fomentar los buenos modales como una forma de generar un clima favorable (saludo, despedida, por favor, permiso, gracias, etc.)
- Reforzar conductas positivas más que resaltar las negativas.
- Incorporar los valores que promueven la buena convivencia como contenido transversal en las planificaciones de las diferentes asignaturas, intencionando el trabajo formativo de desarrollo de valores y actitudes del PEI.
- Incorporar, a través del Centro General de Padres y Apoderados del Colegio, a las familias de los estudiantes en la participación de actividades que promuevan una sana convivencia, tanto al interior de la familia como al interior del colegio.